

SYKES

Protegendo 72 escritórios globais através de uma visão unificada



Indústria
Enterprise

Localização
Tampa, Flórida, Estados Unidos

Produtos
Security Center, Synergis,
Omicast, Streamvault, ClearID,
Plan Manager

Parceiros
GC&E Systems Group, Microsoft,
Mercury Security, Vanderbilt
Industries



A SYKES padroniza o controle de acesso com o Security Center Synergis e faz upgrade da segurança corporativa em todos os seus locais ao redor do mundo

A SYKES foi fundada em 1977 com o desejo de ajudar outras pessoas. Mais de 40 anos depois, a empresa tornou-se líder no fornecimento de terceirização para processos de negócios e serviços de suporte de TI. Com sede em Tampa, Flórida, Estados Unidos, a organização agora atende algumas das maiores empresas públicas do planeta em 72 localidades ao redor do mundo. Embora a SYKES tenha expandido seu alcance internacional e seu portfólio de serviços ao longo dos anos, o objetivo principal da empresa permanece verdadeiro em tudo o que faz: 'Ajudamos as pessoas, uma interação atenciosa por vez.'

Desafios de proteger uma organização global

Proteger uma grande organização distribuída globalmente traz desafios únicos. A SYKES tem mais de 55.000 colaboradores em todo o mundo e o gerenciamento eficaz das mudanças na força de trabalho é fundamental para suas operações de segurança.

O problema era que cada escritório tinha um sistema de controle de acesso independente. Enquanto faziam malabarismos com muitas tarefas, os responsáveis pelo crachás locais tinham a incumbência de remover ou atualizar os direitos de acesso assim que os colaboradores deixavam a empresa, eram dispensados ou transferidos para novos escritórios.

Outro grande desafio para a equipe Agile foi lidar com a manutenção programada de seus sistemas autônomos de controle de acesso. Não havia como agilizar o processo, pois todas as atualizações e upgrades precisavam ser feitos em um sistema por vez. Isso não apenas consumiu recursos da Equipe Agile, mas a renovação dos contratos de manutenção individuais tornou-se muito demorada e cara.

Para remediar esses problemas, a equipe Agile queria fazer upgrade e padronizar a tecnologia de controle de acesso em todos os locais da SYKES. Eles também viram uma oportunidade de centralizar as operações de segurança e aproveitar os recursos da nuvem para que isso aconteça. Isso os ajudaria a reduzir significativamente os custos associados à compra, armazenamento e manutenção de equipamentos de servidor.

O Security Center Synergis economiza mais de USD 680 mil para a SYKES em upgrades

Depois de consultar seu integrador de segurança de longa data, o GC&E Systems Group, a equipe Agile da SYKES sentiram-se confiantes em seguir em frente com a plataforma Genetec Security Center. A plataforma não apenas pode ser executada em um ambiente de nuvem do Microsoft Azure, mas o sistema de controle de acesso do Security Center Synergis forneceu um caminho de migração fácil para a transição de todos os seus sistemas

independentes para uma solução centralizada. Isso foi possibilitado pelo Synergis Cloud Link, um dispositivo inteligente que oferece suporte a hardware de controle de portas e travas eletrônicas de fornecedores líderes e facilita a conectividade na nuvem.

De acordo com Christopher Slone, Diretor de Operações Cibernéticas de Segurança Global da SYKES, “Ao migrar para a plataforma Genetec Security Center, conseguimos economizar mais de USD 680 mil em custos de hardware. Isso porque o sistema Security Center Synergis™ nos permitiu reutilizar todos os nossos controladores de portas, leitores, cabeamento e fontes de alimentação existentes de nossos sistemas legados de controle de acesso.”

Gerenciando tudo a partir de uma plataforma de segurança centralizada e unificada

Hoje, a plataforma Genetec Security Center foi instalada em 48 locais da SYKES na América do Norte, América Latina, Ásia-Pacífico e EMEA. Globalmente, a equipe SYKES está usando o sistema Security Center Synergis para gerenciar mais de 2.200 portas. Ao final do projeto, eles terão mais de 2.800 portas dentro da plataforma unificada de segurança.

A equipe SYKES também conseguiu implantar rapidamente o sistema de vídeo Security Center Omnicast™ em alguns escritórios corporativos importantes usando 14 dispositivos Genetec Streamvault™. Essas soluções de infraestrutura pré-carregadas e prontas para implantação facilitaram a migração de mais de 530 câmeras para a plataforma Security Center.

“Estamos operando toda a plataforma Genetec dentro do ambiente de nuvem Microsoft Azure, então não há hardware físico para lidar. E quando se trata dos dispositivos Streamvault, o que realmente apreciamos é que eles são pré-blindados para atender às melhores práticas de cybersecurity. Os DVRs tradicionais que ficam in loco carregam vulnerabilidades inerentes. Com o Streamvault, sabemos que estamos protegidos contra ameaças e isso é uma coisa a menos com que nossa equipe precisa se preocupar.”

Usando a plataforma de segurança unificada, a equipe SYKES montou um Centro Global de Operações de Segurança (GSOC) na APAC, que funciona 24/7. Se houver um evento de acesso negado, uma porta mantida aberta por muito tempo ou outro alarme, os operadores do GSOC são a primeira linha de defesa para todos os escritórios da SYKES. Eles podem clicar no evento dentro do Security Center para visualizar as informações do portador do cartão e o vídeo associado. Se algo parecer suspeito ou exigir mais investigação, o operador encaminhará o evento para a Equipe Agile.

“Desde a padronização do Security Center, conseguimos realmente maximizar nossos recursos e pontos fortes. Os colaboradores da nossa Equipe Agile estão localizados em diferentes regiões do mundo, mas todos podem investigar alarmes ou eventos, solucionar problemas com o sistema, fazer programação customizada com o kit de desenvolvimento de software (SDK) e lidar com a manutenção, tudo em uma única interface intuitiva, disse Slone.



Upgrade simplificado pelo suporte de especialistas Genetec e uma ferramenta de importação

Para qualquer empresa global, a migração para uma nova solução de controle de acesso pode gerar grandes preocupações. Para a SYKES, não foi diferente. De acordo com Slone, “Quando você está migrando para um novo sistema de controle de acesso, seu maior medo é que algo dê errado. Talvez as portas se tranquem e as pessoas não consigam sair do prédio. Ou talvez as pessoas fiquem impossibilitadas de entrar no prédio e não consigam atender nossos clientes. O que deixou toda a nossa equipe confortável com essa transição foi receber o treinamento de certificação técnica da Genetec. Além dos dois primeiros locais, estamos fazendo todas as migrações, suporte e manutenção internamente.”

Com mais de 55.000 funcionários e milhares de contratados e visitantes, a equipe SYKES tinha um banco de dados de mais de 70.000 portadores de cartão para importar para o novo sistema. Tudo isso vinha de diferentes soluções de controle de acesso, onde variavam formatos e informações dos portadores de cartão. Com a ajuda de especialistas Genetec e da ferramenta de importação do Security Center, a Equipe Agile simplificou todo o processo.

“A primeira coisa que fizemos foi contratar a equipe de Serviços Profissionais Genetec para realizar uma migração do banco de dados SQL de um de nossos sistemas de controle de acesso existentes para o Security Center. Eles também nos ajudaram a criar alguns formatos de cartão customizados para que pudéssemos transferir facilmente algumas informações dos portadores de cartão diretamente para a plataforma da Genetec”, explicou Slone.

A equipe SYKES também usufruiu do grupo de serviços profissionais Genetec para trazer programações de portas pré-existent em certos locais para dentro da plataforma. Isso tornou a transição para o novo sistema do Security Center quase direta.

“A ferramenta de importação do Security Center foi extremamente eficaz para a nossa equipe interna também”, continuou Slone. Começamos extraindo um arquivo CSV de outro sistema de controle de acesso antigo que incluía o nome, sobrenome, número do crachá e direitos de acesso da pessoa. Fizemos uma pequena limpeza no arquivo CSV, mas a ferramenta de importação cuidou do resto trazendo esses dados para a plataforma Genetec. Ela combinou nossos portadores de cartão com as contas do Active Directory e tudo foi sincronizado. A melhor parte da ferramenta de importação foi que ela eliminou muito do esforço manual que minha equipe teria que fazer e nos poupou muito tempo.”

Automatizando os direitos do portador de cartão com a integração do Active Directory

Enquanto o upgrade ainda está em andamento, a equipe Agile da SYKES já está constatando os benefícios do Security Center. Agora, quando os funcionários saem da empresa ou são dispensados, a plataforma desativa imediatamente suas credenciais de controle de acesso. Tudo é automatizado através da integração com o recurso Active Directory dentro do Security Center.

“Provisionar, desprovisionar e transferir os direitos de acesso do portador de cartão deixou de ser um trabalho de tempo integral e tornou-se apenas uma tarefa secundária. Agora, quando alguém é contratado e suas informações são adicionadas ao nosso sistema de RH, um perfil de usuário é criado automaticamente no Microsoft Active Directory. Como está tudo sincronizado, a plataforma Genetec receberá automaticamente essas informações e criará uma nova conta de portador de cartão com todas as informações pertinentes e direitos de controle de acesso. Agora, nossos responsáveis pelos crachás só precisam tirar a foto da pessoa, atribuir e imprimir as credenciais e entregar a ela. A integração do Active Directory no Security Center automatiza todo o resto”, disse Slone.

Embora a economia de tempo seja uma grande vantagem para a equipe, também há pouco espaço para erro humano. A Equipe Agile sabe que as políticas de segurança estão sendo aplicadas, não importa o que aconteça em suas localizações globais. Mais do que isso, como uma empresa de capital aberto com clientes Global 2000, a SYKES está em melhor posição para aderir aos padrões de

compliance, como a Lei Sarbanes Oxley, a Lei de Responsabilidade e Portabilidade de Seguro Saúde (HIPAA) e o Padrão de Segurança de Dados do Setor de Cartões de Pagamento (PCI DSS (PCI DDS)). Esses padrões exigem processos de auditoria rigorosos, acesso restrito aos dados do portador de cartão, remoção dentro do prazo de direitos de acesso após rescisão e outros requisitos essenciais de segurança cibernética e física.

“É muito difícil saber quando uma única pessoa em campo foi dispensada. É por isso que a automação do portador de cartão através do Active Directory mudou o jogo. Não só facilitou a gestão do sistema como também a gestão das auditorias. Agendamos e automatizamos muitos relatórios de auditoria no Security Center. E à medida que os auditores ficam mais familiarizados e confortáveis com esse nível elevado de automação, há menos perguntas sobre se os direitos de acesso de uma pessoa foram removidos porque eles já estão cientes que isso acontece imediatamente”, explicou Slone.

Do ponto de vista da manutenção do sistema, as ferramentas incorporadas de monitoramento de integridade dão à equipe uma confiança adicional de que nenhuma vulnerabilidade em potencial passará despercebida. De acordo com Slone, “A plataforma Security Center consegue nos mostrar coisas que não conseguíamos enxergar antes com nossos sistemas mais antigos. Por exemplo, podemos visualizar facilmente quantos dispositivos precisam de uma atualização de firmware ou se há uma falha de hardware. Isso permite que nossa equipe continue proativa em manter nossos sistemas atualizados e seguros.”

Permanecer aberto aos requisitos exclusivos do cliente através de uma plataforma flexível

Como uma empresa de terceirização de processos de negócios, a SYKES projeta seus escritórios para atender aos requisitos do cliente. Em alguns sites, as situações de multilocação são comuns, pois as equipes que trabalham para clientes específicos só terão acesso a andares específicos ou escritórios designados. A flexibilidade da plataforma Genetec Security Center facilitou muito a adaptação a esses requisitos exclusivos do cliente.

Por exemplo, alguns dos clientes SYKES exigem vigias presentes no site para monitorar a segurança. Para simplificar o trabalho dos seguranças, a equipe deu a eles acesso ao Plan Manager, a interface do mapa dentro do Security Center. Dessa forma, eles podem responder rapidamente a alarmes e localizar portas e câmeras para enxergar o que está acontecendo. Em outros casos, a equipe instalou leitores de biometria, catracas de controle de acesso ou painéis de intrusão. Recentemente, a equipe de instalações da SYKES também começou a testar câmeras térmicas em alguns locais para monitorar a temperatura dos funcionários e apoiar os protocolos em evolução relativos a segurança dos funcionários.

“O bom do Genetec Security Center é que temos muita liberdade para decidir quais recursos ou tecnologias são melhores para nossas próprias aplicações ou ambientes de clientes. E embora nos esforcemos para padronizar nossas operações globais, é ótimo ter essa flexibilidade adicional quando precisamos dela”, disse Slone. A equipe Agile também aproveitou o Pacote de Gerenciamento



de Ocupação Genetec para administrar os riscos à medida que mais funcionários começam a retornar aos escritórios. “Com a COVID-19, grande parte de nossa força de trabalho estava temporariamente em home office. Estamos gerando muito mais relatórios de ocupação agora para determinar quando e quantas pessoas voltarão aos nossos escritórios. Esses relatórios de ocupação nos ajudam a gerenciar essa transição de retorno aos nossos espaços corporativos, garantindo que todos os protocolos sejam respeitados e todos estejam seguros”, disse Slone.

Planejando mais upgrades com Security Center

A equipe Agile está empenhada em fazer upgrade em todos os locais e com tudo funcionando na nova plataforma Security Center. Eles também adicionarão o sistema de gerenciamento de identidade Genetec ClearID™ para gerir melhor os visitantes e lidar com qualquer solicitação de acesso especial ou temporário por parte dos colaboradores.

Esta equipe altamente proficiente também está explorando alguns projetos interessantes usando o Genetec SDK. Uma aplicação específica na APAC envolve permitir que seus colaboradores recebam pequenas recompensas monetárias por um trabalho bem-feito e que podem gastar no refeitório usando suas credenciais de controle de acesso. Tudo isso seria facilitado por meio de uma integração entre o sistema de controle de acesso do Security Center Synergis, as contas do Active Directory e o sistema de folha de pagamento SYKES.

Com muitos planos surgindo, a equipe SYKES acredita ter feito a escolha certa. “Desde a migração para a plataforma Genetec Security Center, não apenas melhoramos a segurança de nossa organização global, mas também mostramos aos nossos parceiros de marca que estamos sendo pró-ativos em nossa abordagem à proteção de dados e segurança física. A plataforma Genetec também nos permitiu continuar aprimorando nossos protocolos de segurança para os colaboradores. E quando nossos colaboradores se sentem seguros, conseguem oferecer a melhor experiência possível ao cliente”, concluiu Slone.

“A equipe SYKES também usufruiu do grupo de serviços profissionais da Genetec para ajudar a trazer programações de portas pré-existentes em determinados locais para dentro da plataforma. Isso tornou a transição para o novo sistema Security Center quase direta.”

